

ІНФОРМАЦІЯ
про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли
до Міністерства розвитку громад та територій України
у 2024 році

У 2024 році до Міністерства надійшло **13651** звернення громадян (за аналогічний період 2023 року – 11497), з них:

12523 заяви, що на 2361 більше, ніж у 2023 році (**10162**);

1037 скарг, що на 76 менше, ніж у 2023 році (**1113**);

91 пропозиція, що на 131 менше, ніж у 2023 році (**222**).

Таким чином, загальна кількість звернень збільшилась на **2154** одиниць.

Із загальної кількості звернень, **4028** звернень надіслано за належністю відповідним органам та установам, до повноважень яких належали питання, викладені у зверненнях.

Найбільша кількість звернень надійшла від громадян Харківської (2893), Київської (2036), Дніпропетровської (852), Донецької (755), Запорізької (630), Одеської (617), Чернівецька (576), Миколаївської (525) областей та м. Києва (1092).

Індивідуальних звернень надійшло – **13281** (за аналогічний період 2023 року – **11227**), колективних – **370** (за аналогічний період 2023 року – **270**).

У 2024 році на офіційну електронну поштову адресу Міністерства mtu@mtu.gov.ua надійшло **2541** електронне звернення, що на **693** більше, ніж у 2023 році (**1848**).

Державною установою «Урядовий контактний центр» до Міністерства у 2024 році було скеровано на розгляд та розглянуто **8466** звернень, що склало 65% від загальної кількості звернень.

Протягом 2024 року найбільш актуальними у зверненнях були питання:

1) «єВідновлення» – 6077 звернень.

Вдвічі збільшилась кількість звернень з питань, пов'язаних з отриманням державної допомоги для відновлення пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій житла за державною програмою «Відновлення» (на **3552** звернення більше, ніж у 2023 році (**2525**)). У зверненнях порушувалися питання щодо надання компенсації на відновлення окремих категорій пошкоджених (2141 звернення) та зруйнованих/знищених (1026 звернень) об'єктів нерухомого майна, що стосувалися, зокрема затримок у прибутті комісій та складанні актів про пошкодження об'єктів нерухомого майна, невідображення на Єдиному державному вебпорталі електронних послуг (Порталі Дія) даних про нерухомість із Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, відображення на Порталі Дія інформації про призупинення розгляду заяв громадян, відмов у призначенні та затримок виплати коштів компенсації, надання роз'яснень з питань отримання компенсаційних виплат за пошкоджене або знищене майно, бронювання компенсаційних виплат по програмі «Відновлення», отримання компенсації за втрачене та пошкоджене житло на тимчасово окупованих територіях України, а також можливості сприяння поширенню експериментального проєкту отримання компенсації за зруйноване житло тощо.

Найбільше надходження звернень від постраждалих унаслідок збройної агресії російської федерації з клопотаннями щодо отримання державної допомоги для відновлення пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій житла за державною програмою «Відновлення з Харківської (2250), Київської (857), Донецької (613), Херсонської (365), Миколаївської (347), Чернігівської (320) областей та м. Києва (333).

2) «Комунальне господарство» – 1688 звернень.

Протягом року важливими залишалися питання тарифів та розрахунків за житлово-комунальні послуги, зокрема правильність нарахування оплати за спожиті послуги, повернення переplat за природний газ, обґрунтування нарахованих боргів, а також перерахунок за ненадані послуги.

Попри зменшення кількості звернень з питань комунального господарства (на 812 менше, ніж у 2023 році – 2500), споживачі продовжують скаржитися на ненадання та неналежне надання житлово-комунальних послуг. Серед таких скарг переважають нарікання на відключення централізованого водопостачання та постачання гарячої води.

Гостро стоять питання тарифів і розрахунків за житлово-комунальні послуги, зокрема правильність нарахувань за спожиті послуги, обґрунтування заборгованості, повернення переplat і проведення перерахунків у разі погіршення якості наданих послуг. Найбільше занепокоєння з цих питань спостерігалось серед жителів Дніпропетровської, Львівської, Харківської, Рівненської, Полтавської областей і м. Києва.

З початком опалювального сезону та зниженням середньодобової температури збільшилася кількість звернень щодо підключення та неналежного надання централізованого опалення у житлових будинках.

Одними з найважливіших питань стали проблеми з підключенням і якістю надання централізованого опалення. Найбільше скарг із цього приводу надійшло від громадян Дніпропетровської області та м. Києва.

3) «Транспорт і зв'язок» – 2248 звернень.

У сфері транспортного обслуговування кількість звернень збільшилася порівняно з 2023 роком: 1048 проти 934. Більшість звернень стосувалася міжміського та міського транспортного обслуговування, зокрема відновлення автобусних сполучень, руху пасажирських потягів, приміських та міжміських електричок. Також громадяни скаржилися на недотримання графіків руху та низьку якість перевезень (особливо у м. Києві, Київській, Львівській, Дніпропетровській та Харківській областях), неналежну поведінку водіїв та безпідставну відмову у проїзді для пільгових категорій населення (переважно від жителів м. Києва, Запорізької, Київської, Львівської, Донецької та Дніпропетровської областей). Окремо надходили звернення щодо функціонування вокзалів, зокрема облаштування їх території. Актуальним залишається питання ремонту доріг місцевого користування загального значення.

Зменшилася кількість звернень стосовно послуг поштового зв'язку (1200 проти 1410 у порівнянні з 2023 роком). Однак громадяни продовжували скаржитися на неякісне надання послуг, зокрема неналежну організацію роботи

сортувальних центрів АТ «Укрпошта», затримки доставлення міжнародних відправлень, а також проблеми на митниці під час проходження процедури митного контролю.

Невелика кількість скарг стосувалася неналежного функціонування гарячої лінії поштових операторів або її відсутності, незадовільної роботи пересувних поштових відділень та відсутності технічних засобів для проведення розрахунків банківською картою. Також громадяни нарікали на відсутність стаціонарних або мобільних засобів зв'язку у відділеннях АТ «Укрпошта», ненадання послуг переказу коштів, виплати соціальних виплат і пенсій, а також доставки друкованих видань.

Актуальним залишалось питання використання коштів зимової допомоги «Підтримки». Водночас значно зменшилася кількість звернень із проханням призупинити закриття відділень Укрпошти та скорочення їх персоналу.

4) «Будівництво, благоустрій та житлова політика» – 1288 звернень:

Зокрема, у зверненнях порушувалися питання щодо проєктування об'єктів будівництва в частині забезпечення будівель захисними спорудами цивільного захисту, державного архітектурно-будівельного контролю та нагляду, клопотань про проведення позапланового державного контролю будівництва, введення в експлуатацію об'єктів із класом СС1 (котеджі, дуплекси). Також звернення стосувалися окремих питань надання будівельного паспорта забудови земельної ділянки, роз'яснення процедур отримання ліцензій та дозвільних документів у сфері будівництва, правил розміщення будинків і господарських споруд поблизу меж суміжних земельних ділянок, дотримання державних будівельних норм, а також незаконного будівництва та перепланування приміщень (особливо у містах Києві та Дніпрі). Окремо заявники зверталися з питань ямкового ремонту доріг.

У зверненнях щодо житлової політики залишалися актуальними питання роз'яснень щодо: визначення поняття «гарантійний строк експлуатації об'єкта», порушення вимог будівництва, оформлення проєктно-кошторисної та технічної документації, реєстрації об'єктів, не введених в експлуатацію, порядку передачі облікових справ громадян, які потребують поліпшення житлових умов, а також ухвалення рішень державним архітектурно-будівельним контролем. Крім того, заявники порушували питання, пов'язані з діяльністю ОСББ, зокрема щодо порушень прав при наданні послуг з обслуговування багатоквартирного будинку.

Також у зверненнях громадяни просили провести ремонт і забезпечити належне утримання житлового фонду та прибудинкових територій. Найчастіше скарги стосувалися ремонту дахів і будинкових мереж, заміни внутрішньобудинкових систем, виконання робіт з обслуговування місць загального користування, а також благоустрою прибудинкових територій.

У зв'язку із введенням воєнного стану в Україні згідно з Указом Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні» можливість реалізації окремих прав заявників була обмежена через: встановлення посиленої охорони та особливого режиму роботи

органу влади, запровадження особливого режиму в'їзду і виїзду, обмеження свободи пересування, а також руху транспортних засобів. З огляду на впровадження таких та інших безпекових заходів права заявників на особистий прийом керівниками та іншими посадовими особами органів державної влади, право бути присутнім під час розгляду заяви чи скарги тощо зазнали обмежень.

З урахуванням вищевикладеного та через відсутність укриття в адміністративній будівлі Міністерства розвитку громад та територій України, куди під час особистого прийому могли б пройти громадяни під час оголошення сигналу «Повітряна тривога», протягом 2024 року було тимчасово призупинено проведення особистих прийомів громадян.

Попри тимчасове призупинення, у 2024 році в Міністерстві за вимогою громадян було проведено шість особистих прийомів.

Разом із тим, у 2024 році, під час дії воєнного стану в Україні, громадянам, які мали бажання звернутися до Міністерства, було запропоновано надсилати письмові звернення на поштову адресу: проспект Берестейський, буд. 14, м. Київ, 01135, на офіційну адресу електронної пошти Міністерства mtu@mtu.gov.ua, або подавати усні звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку: (044) 351 48 20, (044) 351 40 96.

Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян», доручень Кабінету Міністрів від 10.08.2015 № 31620/2/1-15 та від 19.10.2017 № 8994/0/2-17, з метою сприяння забезпеченню координації дій державних органів з питань захисту прав інвесторів, посилення протидії незаконному поглинанню та захопленню підприємств, порушення земельного законодавства та з метою реагування на звернення громадян в Міністерстві працює телефонна «гаряча лінія» з обов'язковим оформленням карток реєстрації звернень громадян. Кожен громадянин може звернутися щовівторка з 14:00 до 16:00 для отримання інформації щодо зазначених питань на «гарячу лінію» за телефоном: (044) 351 48 01.

Упродовж звітнього періоду в Міністерстві забезпечено проведення **53** телефонних «гарячих ліній», було прийнято понад 1000 дзвінків, з них за бажанням заявників зареєстровано **46** звернень, які розглянуто та надано відповіді за результатами розгляду.

Крім того, за звітний період Управлінням документального забезпечення Міністерства на постійній основі ведеться довідково-інформаційна робота за зверненнями громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку.

У Міністерстві при розгляді звернень громадян вживаються заходи щодо кваліфікованого, об'єктивного та своєчасного розгляду, оперативного вирішення викладених у них питань відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та інших законодавчих актів України. Проводяться заходи щодо запобігання надалі таких порушень.

Управління документального забезпечення

ДОВІДКА
щодо звернень громадян
за період з 01.01.2024 по 31.12.2024

	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них															Кількість громадян що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Від громадян поштою	3369	215	629	0	272	24	2953	392	149	2	2080	12	969	2	435	134	20185
2	Від громадян на особистому прийомі	8	2	0	0	1	1	7	0	0	0	5	0	2	0	1	1	10
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	1796	142	296	0	225	11	1703	82	46	0	1386	3	269	6	228	51	17984
5	з них від КМУ	982	89	198	0	141	3	949	30	18	0	1386	2	100	5	105	39	12339
6	Через засоби масової інформації	8	0	1	0	2	0	8	0	4	0	2	0	2	0	1	0	8
7	Від інших органів	8470	11	537	0	1823	55	7852	563	1517	0	3686	3	2786	224	1855	244	8625
	Разом	13651	370	1463	0	2323	91	12523	1037	1716	2	7159	18	4028	232	2520	468	46812

1. Колективних; 2. Повторних; 3. Від героїв, інвалідів ВВВ; 4. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки; 5. Пропозиції; 6. Заяви, клопотання; 7. Скарги; 8. Вирішено позитивно; 9. Відмовлено у задоволенні; 10. Дано роз'яснення; 11. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян”; 12. Звернення, що пересилаються за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян”; 13. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян”; 14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів; 15. У стадії розгляду.

ДОВІДКА
щодо звернень громадян
за період з 01.01.2024 по 31.12.2024

	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них																												Кількість громадян, які звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	Від громадян поштою	3369	0	0	686	447	3	15	55	1	0	717	318	8	2	0	0	1	5	0	0	0	26	9	45	11	1	0	535	491	20185
2	Від громадян на особистому прийомі	8	0	0	0	5	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	10
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	1796	0	2	245	106	0	14	4	0	0	629	161	24	1	0	0	1	0	0	1	0	20	8	38	5	3	0	240	340	17984
5	з них від КМУ	982	0	1	113	57	0	9	4	0	0	404	72	6	0	0	0	1	0	0	1	0	15	5	25	1	2	0	148	129	12339
6	Через засоби масової інформації	8	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	8
7	Від інших органів	8470	0	1	1316	197	1	33	39	0	1	340	54	3	0	0	0	6	3	1	0	0	47	26	38	195	1	0	943	5241	8625
	Разом	13651	0	3	2248	754	4	62	99	1	1	1688	533	35	3	0	0	8	8	1	1	0	93	43	121	213	5	0	1721	6077	46812

1. Промислова політика; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт, зв'язок; 4. Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво; 5. Фінансова, податкова, митна політика; 6. Соціальна політика. Соціальний захист населення; 7. Праця і заробітна плата; 8. Охорона праці та промислова безпека; 9. Охорона здоров'я; 10. Комунальне господарство; 11. Житлова політика; 12. Екологія та природні ресурси; 13. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян; 14. Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей; 15. Молодь. Фізична культура і спорт; 16. Культура та культурна спадщина, туризм; 17. Освіта, наука, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 18. Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 19. Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини; 20. Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; 21. Діяльність центральних органів виконавчої влади; 22. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 23. Діяльність органів місцевого самоврядування; 24. Діяльність підприємств та установ; 25. Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше; 28. «Відновлення».